服務說明

ProDeploy Flex

簡介

Dell Technologies Services 很榮幸能根據本服務說明 (下稱「服務說明」) 提供 ProDeploy Flex (下稱「服務」)。您的報價單、訂購表單或使用雙方另行約定的發票形式或訂購確認函 (在適用情況下，下稱「訂購表單」) 將包括您所購買之服務和可用的服務選項之名稱。如需額外協助或索取服務合約副本，請聯絡技術支援或您的銷售代表。

本服務適用範圍

本文件及其附件 (下稱「服務說明」) 概述 ProDeploy Flex 服務的服務功能 (各稱為「服務」，並合稱為「服務」)。

ProDeploy Flex 可讓客戶 (下稱「您」或「客戶」) 購買一或多個部署服務，以根據自身需求建立服務組合。客戶必須從選用部署服務清單中選擇 (如下方所列)。下列每項服務均視為獨立服務，不會包含在您的 ProDeploy Flex 訂單中，除非已購買。

本文件下方列出的服務附件 (下稱「服務附件」或「附件」) 為「單項購買」。「Factory Configuration Services」類別下的每項服務，均可視為獨立服務單獨購買。「Onsite Services」類別下所列之服務，必須與「Onsite PC Installation」服務一起購買。

「支援產品」之定義為特定新款、供商業用途之 Dell™、Dell Pro™、Dell ProMax™、Dell Pro Rugged™ 筆記型電腦、Dell Pro Essentials™、Dell Precision™、Dell OptiPlex™、Dell Latitude™ 和 Dell XPS™ 筆記型電腦系統。不包含的機型包括但不限於：Chromebook、Inspiron 和 Vostro 機型。如需您的 Dell 產品適用的最新服務清單，請聯絡銷售代表。

每項支援產品均附有序號 (下稱「產品服務編號」)。客戶須另行購買各項支援產品的服務協議。針對本服務聯絡 Dell 時，請提供適用產品上的產品服務編號。

Dell Customer Communication - Confidential

用戶端系統係指從支援產品清單中選購的新電腦。

「老式系統」係指客戶現有的電腦。

ProDeploy Flex 包含以下基本項目：

- Single Point of Contact
- Discovery and Recommendations
- Remote Deployment Support

選用部署服務清單：

- Factory Configuration Services
  - Imaging (附件 1)
  - Connected Configuration (附件 2)
  - Configure BIOS Settings (附件 3)
  - Asset Tagging (附件 4)
  - Asset Reporting (附件 5)
  - Ship Box Label (附件 6)
  - Connected Provisioning (附件 7)
- 現場服務
  - Onsite PC Installation (附件 8)
  - Onsite Additional Technician Time (附件 9)

排除項目

為避免疑義，以下活動不包含在本《服務說明》的適用範圍內：

- 本「服務說明」中未特別註明的任何服務、任務或活動。
- 服務不包括單獨為客戶開發的任何智慧財產權。
- 一旦由 Dell 根據本服務說明執行服務後，客戶若要求重新執行任何服務，將要負擔額外費用。
- 非 Windows 或 Windows IOT 支援產品的特定服務。此外，當客戶從非 Windows 老式系統轉換為 Windows 支援產品時，會有特定的限制。其他 Dell 安裝的作業系統 (例如 Linux Ubuntu) 所提供的服務可能受限。

除了客戶主服務合約或本合約 (定義如下，如適用) 條款所提供的保固之外，本服務說明不賦予客戶任何其他保固。

Dell Customer Communication - Confidential

一般客戶責任

客戶同意承擔下列具體責任：

- 指定主要聯絡人，該聯絡人應與 Dell 及其指定代表合作，於執行對應服務之前及期間提供活動支援 (以下簡稱「客戶聯絡人」)。
- 提供技術聯絡人，其擁有服務履行期間要考慮的資訊技術元件方面的實用知識，同時有權進行商業決策 (下稱「技術聯絡人」)。Dell 可要求安排與技術聯絡人進行會議。
- 在 Dell 執行各項服務時提供合理且及時的合作。
- 在提交訂單後 3 個工作日內提供完成服務所需的要求和技術資料。
- 啟動與 Dell 的連線以利遠端執行服務。這包括但不限於確保網路連線能力，以及利用 Dell 提供的遠端介面，例如聊天室和電話。
- 確保客戶與 Dell 之間的通訊，包括任何與範圍相關的問題，Dell 會要求取得指示、資訊、核准或決定，這些是 Dell 履行服務要求的合理必要條件。
- 確保在服務持續期間可提供所有必要的客戶資源，包括技術聯絡人。
- 若有任何將在老式系統上執行的服務或需要使用老式系統的服務，必須確保此老式系統可以使用而且可完全運作。
- 協調服務之所有必要資源的排程。

對於在客戶地點執行的服務，客戶同意承擔下列額外具體責任：

- 為每個將執行現場各項服務部署的客戶地點指定主要聯絡人，以協調服務所需之所有必要資源的安排事宜，並保持溝通以避免排程衝突。
- 建立並提供服務所需的全部必要資源的詳細排程資料，包括終端使用者安裝排程。
- 提供要求事項 (例如提供地址與方便安裝的時間以利安排事宜) 與必要的技術資料以便執行服務。
- 客戶會立即向 Dell 告知任何衝突，以在排定安裝日期之前鎖定排程。
- 依照提供服務時的需求，提供客戶工作場所與系統的使用權，包含但不限於安全且充足的停車設施、任何必要的鑰匙或識別證。
- 在依排定時間開始執行各項服務前，針對 Onsite PC Installation Service 準備好所有工作區域及最終使用者座位，包含系統存取權限、外部週邊設備、提供電力以及網路連線能力。
- 在技術人員抵達現場之前，在 Active Directory 內建立網域帳戶和電腦物件 (如果需要在將 PC 加入網域之前完成)，以便在排定部署日期之前便可以加入網域。
- 提供網域帳戶登入資料，以便具有將電腦加入 Active Directory 的預設電腦容器所需權利的現場技術人員使用。
- 提供 Dell 執行服務所需之任何本機管理權限。
- 提供安全的工作環境與合理的辦公場所。

Dell Customer Communication - Confidential

- 在居家辦公室執行服務期間，務必隨時有成年人在場。
- 根據議定的通訊計畫，提供規格並簽收客戶驗收表。

技術規格通知與免責聲明。

技術規格是 Dell 產生/擁有的文件，作為集中彙整 Dell 所收集並理解之客戶技術組態需求的文件。技術規格作為 Dell 的事實來源，用以決定服務應如何進行設定，以及如何提供至已部署的 PC。

客戶負責判定客戶的服務技術規格，並在適用情況下，確保已適當記錄並交給 Dell。客戶確認本服務是客戶自選的服務。Dell 應有權倚賴客戶所提供的技術規格。對於根據客戶技術規格所履行的服務供應而引發的賠償責任或損壞，Dell 概不負責。若 Dell 全權認定所提議之服務在技術上不可行，則 Dell 保留權利可拒絕繼續提供服務。Dell 不保證提供給客戶的服務將可解決客戶的所有要求，因 Dell 仰賴第三方產品及客戶或第三方提供的協助。

為了驗證所有服務均已正確執行，強烈建議客戶訂購一套已套用相關服務的系統 (客戶審查裝置)，或完成為期 2 個工作天的線上組態審查程序。在線上組態審查程序中，客戶將拿到安全登入憑證，以驗證服務是否正確套用於審查裝置上。

及時性。Dell 依據服務範圍與時程遞交服務之能力，取決於客戶是否在關鍵決策、重要資訊以及核准上及時達成需求。客戶確認自己有責任及時回應 Dell 對於指示、資訊、核准或決策之要求，以利合理滿足 Dell 執行本服務之需要。

資料控制器。 客戶承認並同意，對於客戶為 Dell 提供的任何實體硬體、磁碟、或任何裝載的虛擬機器或其他元件 (「客戶部署解決方案」)、客戶有關服務所使用的系統管理軟體 (「客戶軟體」) 或下方所定義的客戶內容 (若適用)，客戶為其中內含之任何資料的控制者與匯出者，因資料可能由各個國家/地區定義，包括但不限於歐盟 (EU)，且 Dell 在履行服務時，依此為客戶之資料處理者。客戶承認並同意客戶須以資料控制者與匯出者的身份，負責遵守每個國家/地區中適用的資料隱私法，且 Dell 須以資料處理者的身份，負責遵守每個國家/地區中適用的資料隱私法。

若客戶在遵守各個國家/地區適用的資料隱私權法規方面違反客戶之任何義務，以及未能根據其支援 Dell 系統與服務購買協議中所記載的任何適用規定履行其義務，客戶將對 Dell 進行賠償。

如有違規情事，則 Dell 無提供服務之義務並得依客戶協議終止服務，且不對客戶違反規定所造成的任何損害承擔任何責任。此外，若因客戶違約導致 Dell 或其供應商耗費額外時間或材料，或致生額外損失或損害，客戶可能需要負擔額外費用與支出。若發生任何失誤、缺陷、不足或其他問題，關乎遵守合適的資料隱私權法規或協議中任何相關法規所載之義務，客戶將主動告知並與 Dell 合作解決任何相關問題。

Dell Customer Communication - Confidential

授予存取權的授權單位。客戶聲明並保證已為本身及 Dell Technologies Services 取得權限，基於提供各項服務之目的，可從遠端或在現場存取和使用客戶擁有或取得授權之軟體、硬體、系統、儲存在前述項目的資料，以及所有上述項目所包括的硬體和軟體元件。如果客戶尚未取得上述使用權限，在客戶要求 Dell Technologies Services 執行服務之前，客戶應負責取得所需權限並支付相關費用。

競業禁止。即使法律允許，但若未事先取得 Dell Technologies Services 的書面同意，自訂單上所載日期起 2 年內，客戶不得直接或間接挖角客戶在 Dell Technologies Services 執行服務相關事宜時接觸到的 Dell Technologies Services 員工；惟一般徵才廣告及其他類似的招募形式並不構成此處所述之直接或間接挖角，且已在與客戶進行僱用討論之前即解僱或離職的 Dell Technologies Services 員工，亦不在限制之內。

客戶合作。客戶瞭解，若未能迅速且充分地配合，Dell Technologies Services 將無法履行服務；或即使履行，服務也可能發生重大變動或延遲。因此，客戶須迅速且合理地配合 Dell Technologies Services 履行服務所需的所有事項。如果客戶未能按照前述規定合理且充分地配合，若有任何未能履行服務之情況，Dell Technologies Services 概不負責，且客戶亦無權申請退款。

與電話分析人員及現場技術人員合作。在適用的情況下，客戶及其終端使用者將配合並遵照 Dell 電話分析人員或現場技術人員的指示行事。現場義務。若服務需要現場履行，客戶應無償提供工作場所和環境讓 Dell Technologies Services 安全地充分使用，包括充足的工作空間、電力、安全設備 (如適用) 與市內電話。若系統未配備顯示器、滑鼠 (或指向裝置) 和鍵盤，應另行提供給技術人員 (不得向 Dell Technologies Services 收取任何費用)。

資料備份。在提供本服務之前及期間，客戶應自行備份受影響之系統中所有現有資料、軟體及程式。客戶應定期備份複製所有受影響系統上所儲存之資料，為潛在資料故障、變更或遺失，採取預防措施。Dell Technologies Services 不負責復原或重新安裝任何程式或資料。

除非適用之當地法律另有規定，否則 Dell Technologies Services 對下列項目概不負責：

- 您的任何機密、專屬或個人資訊。
- 遺失或損毀的資料、程式或軟體。
- 損壞或遺失的抽取式媒體裝置。
- 無法使用的系統或網路；及/或
- Dell Technologies Services 或第三方服務提供者之任何行為或疏失 (包含過失)。

第三方保固。Dell Technologies Services 提供此等服務時，可能需要存取非 Dell Technologies Services 製造或販售的硬體或軟體。部分製造商的產品，可能會因 Dell Technologies Services 或其他非原廠人員對軟硬體執行作業而導致產品保固失效。客戶應負責確保 Dell Technologies Services 所執行的服務不會

Dell Customer Communication - Confidential

影響此類保固，或保固受到影響，客戶也可以全然接受。第三方保固或因本服務而對保固造成的任何影響，Dell Technologies Services 概不負責。

客戶合作夥伴。客戶可在為客戶提供服務的所需範圍內，使用第三方 (例如：承包商、代理商、系統整合者與/或通路合作夥伴) 來代表客戶並與 Dell 進行合作 (下稱「客戶合作夥伴」)。客戶須為其客戶合作夥伴的所有行為或疏失負全責。客戶亦同意，應 Dell 之要求，對於個別客戶合作夥伴作為客戶代表時之任何行為或疏失所造成的或與其相關的任何及所有損害、成本和開銷 (包括法律費用和訴訟或和解費用)，無論採取何種訴訟形式，客戶均應賠償 Dell 且使其免於承擔任何責任。

服務時間。除了以下另行列出者或服務附件所列者，按照當地法律規定的每週工作時數，本服務一般是在星期一至星期五的 Dell Technologies Services 正常上班時間內執行，亦即客戶當地時間上午 8 點至晚上 6 點：

國家/地區	Dell Technologies Services 一般上班時間
聖基茨島、聖露西亞、聖文森、千里達、維京群島、通行英語的其他加勒比海國家/地區	星期一至星期五，上午 7 點至下午 4 點
巴貝多、巴哈馬、貝里斯、哥斯大黎加、丹麥、薩爾瓦多、芬蘭、開曼群島、瓜地馬拉、宏都拉斯、牙買加、挪威、巴拿馬、波多黎各自治邦、多明尼加共和國、蘇利南、瑞典、土克凱可群島	星期一至星期五，上午 8 點至下午 5 點
澳洲、百慕達、中國、海地、日本、荷屬安地列斯群島、紐西蘭、新加坡、泰國	星期一至星期五，上午 9 點至下午 5 點
阿根廷、巴西、厄瓜多、法國、印度、印尼、義大利、韓國、馬來西亞、墨西哥、巴拉圭、秘魯、台灣、烏拉圭	星期一至星期五，上午 9 點至晚上 6 點
玻利維亞、智利	星期一至星期五，上午 9 點至晚上 7 點
中東	星期日至星期四，上午 8 點至晚上 6 點
香港特別行政區	星期一至星期五，上午 9 點至下午 5 點 30 分

除非事先已有書面約定並達成共識，否則非當地一般上班時間或國定假日期間均不提供現場服務。遠端技術支援的時段將視地理位置與組態而有所不同。如需詳細資訊，請聯絡您的銷售代表。

協力廠商產品。「第三方產品」應指 Dell 搭配服務一起使用的任何硬體、零件、軟體或其他有形或無形材料 (由客戶提供給 Dell 或 Dell 依客戶指示採購)。客戶向 Dell 保證已取得任何授權、同意、法規認證或核准，以在此授予 Dell 及 Dell 合作夥伴 (如上所述，包括其個別承包商和員工) 存取、複製、散佈、使用及/或修改 (包括建立衍生作品) 及/或安裝第三方產品的權利和授權，而不侵犯或違反此類第三方產品提供商或擁有人的所有權或授權 (包括專利和著作權)。客戶同意承擔任何及所有軟體授權要求的所有責任。除非客戶另有書面指示，否則客戶的 Dell 技術人員將代表客戶「接受」屬於安裝流程的任何及所有電子協議。除客戶與 DELL 之間書面約定外，DELL 在此免對第三方產品相關的任何所有明示或默示保固負責。第三方產品應完全遵守第三方和客戶之間訂定的條款與條件。對於服務對第三方產品的任何保固可能造成的任何影響，DELL 概不負責。在適用的當地法律允許的最大範圍內，Dell 對第三方產品不承擔賠償責任，且對於此類第三方產品的任何供應相關損害或賠償責任，客戶應僅向第三方索賠。

Dell Customer Communication - Confidential

無個人資料或個人身份資訊。任何提交給 Dell 的第三方產品，包括但不限於映像、應用程式和文件，均不得包含任何個人識別資訊或其他個人資料。除非當地適用法律另行規定，否則「個人身分資訊」(或簡稱「PII」) 係指單獨或連同其他任何資訊識別自然人的資料或資訊，或經隱私權法或法規認定為個人資料或其他任何類型的資料。客戶保證提交給 Dell 以利提供服務的任何第三方產品不包含個人識別資訊。請聯絡 Dell 銷售代表獲得更多協助。請勿將含有個人識別資訊的第三方產品提交給 DELL。

出口。客戶聲明並保證第三方產品，包括但不限於搭配任何 Imaging Service 一起提交給 Dell 的映像中包含的軟體 (定義如下)，不包含限制性技術 (例如加密)，或者如果確實包含限制性技術，可在無出口許可證的情況下由 Dell 將第三方產品出口至任何國家/地區 (根據適用出口法律而被禁運的品項不在此限)。對於判定是否具備出口許可證或有無資格在無許可證的情況下出口第三方產品的任何聲明之準確性，Dell 概不負責。客戶的出口同意書必須支援適用的區域和地方法律、法規及要求 (例如使用實體簽名或電子簽名)。除上述保證以外，所有 Imaging Service(s) 可能要提出另行簽署的出口同意書 (下稱「映像出口合規同意書」)。在特定國家/地區中，可能需要搭配其他服務提供出口同意書 (例如：資產標籤組態、硬體組態或軟體組態)。任何必要的出口同意書務必在 Dell 實施適用的服務之前完成、簽署並送回 Dell。若 Dell 必須取得第三方產品出口許可證方可提供本服務，客戶在此同意免費給予 Dell 任何及所有合理的協助以利取得上述出口許可證。

客戶賠償。對於因 (a) 客戶無法取得第三方產品相關適當授權、智慧財產權或任何其他許可、機關證明或核准，以及客戶指示或要求需安裝於服務中或與服務整合的軟體或資料，或因 (b) 客戶違反或遭控違反適用的出口法律、法規及命令，而對是否具備出口許可證做出任何不精確陳述，或對 Dell 提出任何指控，客戶應對第三方以上述為由提出的求償或採取的行動進行口頭抗辯、賠償 Dell 並使其免於承擔任何責任。

為了驗證所有服務均已正確執行，強烈建議客戶訂購一套已套用相關服務的系統 (客戶審查裝置)，或完成為期 2 個工作天的線上組態審查程序。在線上組態審查程序中，客戶將拿到安全登入憑證，以驗證服務是否正確套用於審查裝置上。

變更控制。若產生服務專案或其個別技術規格文件未指定的額外工作，而其緣由是：(i) 要求在服務專案範疇內進行變更，(ii) 客戶自身行為或疏忽；(iii) 法律與/或適用法規變動；或 (iv) 現場資源花費額外的時間或重新排程或 (v) 不可抗力的事件，Dell 將根據所要求的變更來認定額外的工作，並提供時間表和成本方面任何變動的詳細資料。若客戶同意額外的時間表與/或成本，將先提供書面同意，Dell 方可開始或 (或已經開始的話) 繼續提供此額外服務。客戶將與其銷售代表共同支付任何議定的額外手續費。

Dell Customer Communication - Confidential

服務條款與條件

本服務說明是由客戶 (以下稱「您」或「客戶」) 與本服務購買訂單上所載法人 (以下稱「Dell 法人」) 共同簽訂。本服務受客戶與 Dell 法人另行簽訂之主服務協定所規範，該協定內文明確授權本服務銷售事宜。若無此等明確授權本服務的協議，則根據客戶所在地點而定，本服務受 Dell「商業銷售條款」或下表中提及之協議 (若適用，簡稱「協議」) 所規範。請參閱下表所列適用您的客戶所在地點的協議 URL。雙方在此確認已詳閱並同意遵守這些線上條款。

客戶所在地點	**您購買服務所適用的條款與條件**	
	客戶直接購買服務	**客戶透過授權經銷商購買服務**
美國	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
加拿大	Dell.ca/terms (英文) Dell.ca/conditions (法文-加拿大)	Dell.ca/terms (英文) Dell.ca/conditions (法文-加拿大)
拉丁美洲與加勒比海地區	國家/地區特定的當地 Dell.com 網站或 Dell.com/servicedescriptions。*	《服務說明》和您可能從銷售方取得之其他 Dell 法人服務文件，並不構成您與 Dell 法人之間的協定，僅能用於說明您自銷售方購買之服務內容、得到服務所應善盡之義務，以及此類服務之限制。因此，本服務說明及其他任何 Dell 法人服務文件中所提及之任何「客戶」，在此上下文中，應理解為您本人，而任何提及的 Dell 法人，應僅理解為代表您服務提供者提供服務之 Dell 法人。此處所述之服務，您與 Dell 法人並無直接合約關係。為避免產生疑問，任何付款條款或其他合約條款 (在本質上僅直接與購買者和銷售者相關) 均不適用於您，有關的付款條款或其他合約條款，將由您與銷售者達成協定。
亞太地區-日本	國家/地區特定的當地 Dell.com 網站或 Dell.com/servicedescriptions。*	服務說明和您可能從銷售方取得之其他 Dell 法人服務文件，並不構成您與 Dell 法人之間的協定，僅能用於說明您自銷售方購買之服務內容、得到服務所應善盡之義務，以及此類服務之限制。因此，本服務說明及其他任何 Dell 法人服務文件中所提及之任何「客戶」，在此上下文中，應理解為您本人，而任何提及的 Dell 法人，應僅理解為代表您服務提供者提供服務之 Dell 法人。此處

Dell Customer Communication - Confidential

		所述之服務，您與 Dell 法人並無直接合約關係。為避免產生疑問，任何付款條款或其他合約條款 (在本質上僅直接與購買者和銷售者相關) 均不適用於您，有關的付款條款或其他合約條款，將由您與銷售者達成協定。
歐洲、中東及非洲	國家/地區特定的當地 Dell.com 網站或 Dell.com/servicedescriptions。* 此外，位於法國、德國和英國的客戶，可以選擇下列適用的 URL： 法國： Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente 德國： Dell.de/Geschaeftsbedingungen 英國：Dell.co.uk/terms	服務說明和您可能從銷售方取得之其他 Dell 法人服務文件，並不構成您與 Dell 法人之間的協定，僅能用於說明您自銷售方購買之服務內容、得到服務所應善盡之義務，以及此類服務之限制。因此，本服務說明及其他任何 Dell 法人服務文件中所提及之任何「客戶」，在此上下文中，應理解為您本人，而任何提及的 Dell 法人，應僅理解為代表您服務提供者提供服務之 Dell 法人。此處所述之服務，您與 Dell 法人並無直接合約關係。為避免產生疑問，任何付款條款或其他合約條款 (在本質上僅直接與購買者和銷售者相關) 均不適用於您，有關的付款條款或其他合約條款，將由您與銷售者達成協定。

*客戶如需存取所在地的 Dell.com 網站，只需使用當地連上網際網路的電腦存取 Dell.com，或在 Dell 網站的「選擇國家/地區」(網址 Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen) 中選擇合適的選項即可。

客戶亦同意，在原始期限屆滿後，凡續約、修改、延長或繼續使用服務，均以當時最新的服務說明為依據，如需瞭解內容，請前往 Dell.com/servicedescriptions 查詢。

隱私權：Dell Technologies Services 將依據適用司法管轄區的 Dell Technologies 隱私權聲明，處理依據本服務說明所收集的任何個人資訊，所有資訊皆可於 http://www.dell.com/localprivacy 取得，且每項資訊皆已併入引用。

若構成本合約的任何文件條款之間有所牴觸，條款效力將適用下列順序：(i) 本服務說明；(ii) 合約；(iii) 訂單。現行條款會儘可能限縮解釋，以利解決牴觸之處，並儘可能保留不相牴觸的條款，包括保留相同段落、章節或子章節中不相牴觸的條款。

一旦下單購買服務、收到服務、使用服務或相關軟體，或在與購買產品相關之 Dell.com 或 DellEMC.com 網站，或 Dell Technologies 軟體或網際網路介面上點選/勾選 [我同意] 按鈕、方塊或類似選項時，即代表您同意遵守本服務說明，以及本文件併入引用之協議。如果您代表公司或其他法律公司實體簽訂本《服務說明》，即表示您有權約束此類實體遵守本《服務說明》，此處之「您」或「客戶」係指此類實體。除收到本服務說明外，某些國家/地區的客戶可能還必須履行已簽署的訂購表單。

Dell Customer Communication - Confidential

補充條款與條件

1. 服務期限。倘若適用，只要客戶購買一或多項服務，客戶的訂單上皆應載明其購買之系統、授權、安裝、部署、管理端點或最終使用者數量、費率或價格，以及各服務的適用期限。除非 Dell Technologies Services 與客戶另行簽署書面合約達成共識，否則客戶購買本服務說明所述的服務，僅供客戶內部使用，不得轉售或用以對外提供服務。

2. 重要補充資訊

A. 重新排程。一旦本服務日期排定後，任何排程變更都必須在排定日期的至少 8 天前提出。如果客戶在原定日期 7 天之內重新排定日期，則須支付重新排程費用，該費用以不超過服務價格 25% 為上限。客戶須在服務開始的至少 8 天前確認任何重新安排的服務。

B. 購買硬體與服務之付款規定。除非另行簽署書面合約達成共識，否則在任何情況下，硬體貨款不得以其一併購買的服務之效能或交付情形為付款條件。

C. 商業上合理之服務範圍限制。若 Dell Technologies Services 依據商業常理判斷，認定提供服務會對 Dell Technologies Services 或 Dell Technologies Services 的服務提供者造成不合理風險，或有任何要求的服務超出服務範圍，Dell Technologies Services 得拒絕提供服務。若因 Dell Technologies Services 無法掌控的原因，包括客戶未能遵守本服務說明所述的義務，而導致 Dell Technologies Services 無法提供服務或延遲服務，則 Dell Technologies Services 概不負責。

D. 選用服務。客戶可向 Dell Technologies Services 購買選用服務 (包括需求點支援、安裝、諮詢、管理、專業、支援或訓練服務)，而 Dell Technologies Services 提供的選用服務會依客戶所在地點而異。購買選用服務可能需與 Dell Technologies Services 另外簽署合約。如未另訂協議，則選購服務將依本服務說明規定。

E. 轉讓與外包。Dell Technologies Services 得將本服務外包和/或分派給合格的第三方服務提供者，由其以 Dell Technologies Services 名義提供服務。

F. 取消服務。服務期間內，Dell Technologies Services 得因下列任一原因隨時取消本服務：

- 客戶未能依照發票條款支付本服務的全額費用。
- 客戶濫用、威脅或拒絕協助分析師或現場技術人員；或者
- 客戶未遵守本服務說明所載之任何條款與條件。

Dell Customer Communication - Confidential

若 Dell Technologies Services 取消本服務，Dell Technologies Services 會將書面取消通知寄送至客戶發票所載地址。通知內容包括取消服務的理由，以及取消服務的生效日期，該生效日應為 Dell Technologies Services 寄送取消通知給客戶當日起十 (10) 天以上；若當地相關法律另有規範，則從其規定。若 Dell Technologies Services 依本條規定取消本服務，客戶無權對已支付給 Dell Technologies Services 之費用或應付款項要求退費。

G. 地區限制與地址遷移。Dell 將在客戶發票上指定的場所提供本服務。並非所有位置都提供本服務。服務選項，包括服務等級、技術支援時數，現場可用性和回應時間將依地理位置而異，而特定選項在客戶所在位置可能尚未開放購買，因此如需詳細資訊，請聯絡您的銷售代表。Dell 對搬遷支援產品提供服務的義務視各項因素而定，包括但不限於當地服務的可用性、額外費用及以 Dell 當地時間和材料諮詢費率對搬遷支援產品的檢驗和重新認證等。

H. Dell 合作夥伴。Dell 可委託關係企業及承包商提供服務。服務可在客戶及/或 Dell 所在國家或地區以外位置執行。Dell 可不時變更服務執行位置及/或履行服務的一方；惟前提是 Dell 仍須負責提供服務給客戶。

I. 服務轉讓。客戶不可將本服務說明授予的組態服務或任何權利轉讓給第三方。

J. 結合其他服務。若將本服務與其他 Dell 服務結合使用，可能會導致 Dell 無法提供本服務的全部範圍。請聯絡您的銷售代表，以討論在購買前已訂購之服務組合可能產生的限制。

K. **服務將於購買後 180 個日曆日到期**。除適用法律另有規定之外，您可在原始購買日後 180 個日曆日內 (以下稱「效期」) 使用本服務一次。 原始購買日期係指 DELL 訂單上所列的日期。效期截止後，即使您未使用服務，Dell 仍將視為已履行服務。

L. **優先順序。**除非另有協議約定，否則若構成本協議的任何文件條款之間有所牴觸，則文件效力的優先順序如下：(i) 本服務說明；(ii) 協議。現行條款會儘可能限縮解釋，以利解決牴觸之處，並儘可能保留不相牴觸的條款，包括保留相同段落、章節或子章節中不相牴觸的條款。

M. 若下方未出現服務說明或產品規格，請聯絡您當地的 Dell 銷售代表，以確認本服務於您所在國家/地區的供應狀況。

Dell Customer Communication - Confidential

ProDeploy Flex Base

Single Point of Contact

服務概觀

Single Point of Contact (以下簡稱「SPOC」) Service 是為客戶提供單一的 Dell 聯絡人，負責其訂單中所含的服務。SPOC 將擔任客戶的主要聯絡窗口，直到成功完成部署為止。

客戶責任

- 指定主要聯絡窗口，該聯絡人應與 Dell 及其指定代表合作，於執行對應服務之前及期間提供活動支援
- 提供技術聯絡人，其擁有服務履行期間要考慮的資訊技術元件方面的實用知識，同時有權進行商業決策 (下稱「技術聯絡人」)。Dell 可要求安排與技術聯絡人進行會議。
- 在 Dell 執行各項服務時提供合理且及時的合作。

Dell 責任

- 簽訂包含服務的訂單後，Dell 將指派 SPOC。
- SPOC 會嘗試透過電子郵件或電話聯絡客戶，向客戶做自我介紹。
- 如果 SPOC 無法聯繫上客戶，部署/服務將暫停執行，直到服務期限 (即 180 個日曆日的服務權益) 屆滿。
- 一旦取得聯繫，SPOC 將協助客戶瞭解服務以及成功完成所購服務需要的重要資訊。

排除服務

- 本服務附件具體規定以外的任何其他活動

其他的條款與條件

- SPOC 可能會判定需要其他特定主題內容專家直接與客戶聯絡人合作，才能順利完成服務。

Deployment Expert Service

服務概觀

Deployment Expert Service 是為客戶提供 Dell 針對提供現場或遠端服務相關之活動最佳化的建議。

Dell Customer Communication - Confidential

客戶責任

- 在 Dell 提出要求後 3 個工作日內提供所要求的資訊。
- 合理且及時地配合 Dell 所提供的最佳化建議。

Dell 責任

- 開始部署活動之前，Dell 會要求與客戶的部署目標、現有部署計畫、IT 環境和終端使用者需求有關的資訊。
- 檢視客戶提供的資訊。若找到可以改善並達到最佳化的地方，Dell 會在完成服務前以書面方式與客戶分享。若未找到需改善之處，Dell 將以書面方式通知客戶。

排除服務

- 本服務附件具體規定以外的任何其他活動。

其他的條款與條件

- 除非本服務說明中明確規定，否則客戶無須配合或遵循相關建議
- 提供建議時將以實施建議可能會帶來的好處為基礎。
- 並非每次部署都會提供建議。

部署支援

服務概觀

Dell 為客戶、供應商和終端使用者提供 30 天的支援服務：

- 客戶將能聯繫 Dell 團隊成員，並就本服務說明下所購買的任何 ProDeploy Flex 服務獲得協助。
- Dell 將與客戶或供應商合作，為客戶的問題提供遠端診斷服務。
- 遠端診斷後，對於任何因 Dell 執行部署所導致的相關問題，Dell 將會與客戶和/或供應商合作以制訂補救措施並協助執行此措施 (如適用)。
- 此支援是額外支援，不影響客戶根據協議可能享有的其他支援。關於其他可能可用的支援，請參閱您的訂購表單與/或協議。

Dell Customer Communication - Confidential

附件 1

Imaging Service

服務概覽

Imaging Service 服務為客戶提供便利且有效率的方式，使其能夠在購買新支援產品時安裝作業系統(「映像」)。Dell Imaging Service 會針對每位客戶，在 Dell 原廠驗證映像安裝作業。Dell 將在製造過程中安裝映像，以便能夠在客戶的支援產品製造期間套用該映像。

客戶責任

把每個映像提交給 Dell 之前，客戶應完成以下工作：

- 保留上述映像之備份。在任何映像或受支援硬體平台發生的資料或程式遺失或還原，Dell 概不負責。
- 建立、測試並確認映像在將被購買的支援硬體平台上按照客戶需求運作。
- 若適用，映像必須包含所有必要驅動程式，以支援技術規格中所載之硬體。使用 Dell Image Assist 工具提供的動態映像，或用於原廠映像開機的工作順序部署，均不需要完整的驅動程式支援。
- 確認映像未含個人識別資訊。
- 配合 SPOC 以提供所需資訊，並在技術規格中記錄並收集客戶的技術需求
- 透過核准技術規格並交還給 Dell，以完成、驗證其準確性和確認需求。
- 完成「映像出口法規遵循證書」，保證 Dell 可將客戶提交的映像從提交映像時所在國家/地區出口至其他國家/地區
- 提供映像給 Dell。可透過 Dell 檔案傳輸應用程式 (FTA)、Dell Image Assist 或客戶提供之媒體，將映像提交給 Dell。
- 客戶同意 Dell 提供為期 2 個工作天的組態審查程序。客戶登入資訊將於客戶當地時間第二天晚上 11:59 失效。若非 Dell OEM 系統，請提供作業系統之產品金鑰。
- 核准映像並核准後續的映像修訂。
- 因為任何有關使用 Imaging Service 設定 Dell 支援產品的客戶指示，或因客戶無法遵循本服務附件規定之條款、條件及客戶責任而引發的任何索賠或訴訟，客戶將應要求捍衛、賠償 Dell 並使 Dell 免於承擔任何責任。

Dell Customer Communication - Confidential

Dell 責任

- Dell 工程師可讓工廠載入客戶的映射，並設定客戶要求的任何自訂作業。
- Dell 會在各項製造流程中驗證及測試映像，確保在初始製造系統組建時便能正確載入客戶的映像。
- 製造原廠的程序將確保按照您提供給 Dell 的映像進行映像複製。

其他條款和條件：

- 所提供的映像必須是使用 Dell Image Assist 或 Microsoft 工具組建立的 Windows 映像檔案格式 (WIM)。請向 SPOC 諮詢，以瞭解能否使用其他映像製作工具。客戶必須負責選擇映像製作工具並取得其授權。
- Imaging Service 適用於使用主流作業系統建立的映像 (例如特定的非消費型 Microsoft Windows 作業系統，以及特定的 Linux 系統分支)。請向 SPOC 諮詢，以瞭解能否使用其他作業系統。
- 必須在受支援硬體平台上對將被購買的映像進行驗證。客戶若沒有特定的受支援硬體平台/組態，應購買開發系統並使用它來建置及測試映像。

排除的服務：

- 任何第三方軟體、作業系統或映像所含之其他元素的供應或授權
- 與此 Configuration Imaging Service 無關的任何硬體或軟體的實體安裝。
- 建立映像。
- 建立映像的問題診斷與技術支援。
- 測試客戶指定之應用程式或硬體是否與映像相容。
- 本服務附件具體規定以外的任何其他活動。

其他規定

服務可能在客戶及/或 Dell 所在國家/地區以外地區執行。Dell 可遵照其與客戶之間訂定的協議條款，不時變更服務執行地點及/或履行本服務的一方，但 Dell 仍須負責提供服務予客戶。

Dell Customer Communication - Confidential

附件 2

Connected Configuration

服務概觀

Dell Connected Configuration service 能讓您透過安全的網路連線，將客戶的系統管理軟體例項 (下稱「客戶部署解決方案」) 置於 Dell 工作場所中。客戶可直接存取位於 Dell 工作場所中的虛擬或實體託管環境，而客戶能在此環境中儲存和維護自己的部署解決方案。原本唯有在客戶收到系統並連接到客戶網路之後才能執行的組態工作，客戶現在也能在 Dell 工作場所中完成。

服務程序與 Dell 責任

Connected Configuration Service 可與本服務說明中的其他支援服務搭配使用，並可在特選的支援產品上購買。客戶的部署解決方案將會託管於 Dell 組態中心，並透過安全的隧道連接至客戶的網路。安全連線是客戶環境與 Dell/供應商產品環境之間的閘道，頻寬最高可達每秒 5 百萬位元。客戶可使用安全管隧道進一步自訂其他部署選項，包含但不限於加密與其他安全性及存取功能，以及角色式管理、Active Directory 探索和其他網路、資料庫與安全性組態。對於每個受設定的裝置，其自動工作順序的起始與完成之間的部署過程將限制在四 (4) 小時的處理時間和十 (10) 分鐘的技術支援時間內。訂單履行產能將根據客戶的預測單位數量，以及在範圍確定過程中與 Dell 協調確定的客戶部署解決方案能力來進行計算。這當中包括每單位平均部署時間，以及可同時部署的最多單位數目。本服務將視 Dell 對客戶提議的作業系統部署解決方案之驗證而定。在驗證過程中，Dell 將與客戶合作，收集並分析客戶環境中與其作業系統隨需分配程序相關的資訊。

可利用客戶的實體硬體或是作為虛擬機器來建立部署解決方案。實體硬體解決方案可讓客戶提供自己的部署解決方案以及相關的客戶自有硬體，以便與 Dell 組態中心整合。虛擬機器解決方案允許客戶為自己的部署環境建立虛擬硬碟 (VHD) 並提交至 Dell，以載入 Dell 所設計和維護的託管基礎結構中。

客戶訂單將透過 Dell 銷售程序來下單，並經過標準的 Dell 製造流程。客戶所選擇的其他支援服務將於製造流程中進行，不在此 Connected Configuration Service 的範圍內。

其他規定

服務可能在客戶及/或 Dell 所在國家/地區以外地區執行。Dell 可遵照其與客戶之間所訂定的協議條款，不時變更服務執行地點及/或履行服務之一方，但 Dell 仍須負責提供服務予客戶。若 Dell 與客戶用於決定 Connected Configuration Service 專案範圍的任何數量假設，明顯超出完整履行服務的既定要求 (包括客戶的預測單位數量、每單位的平均部署時間，使用客戶部署解決方案可同時部署的最多單位數目；及/或需要額外時間完成工作的組態因素)，Dell 可依此類變動調整定價及履行產能。

Dell Customer Communication - Confidential

客戶承認並同意，對於客戶為 Dell 提供的任何實體硬體、磁碟、或任何裝載的虛擬機器或其他元件 (「客戶部署解決方案」)、客戶有關服務所使用的系統管理軟體 (「客戶軟體」) 或下方所定義的客戶內容 (若適用)，客戶為其中內含之任何資料的控制者與匯出者，因資料可能由各個國家/地區定義，包括但不限於歐盟 (EU)，且 Dell 在履行服務時，依此為客戶之資料處理者。客戶承認並同意客戶須以資料控制者與匯出者的身份，負責遵守每個國家/地區中適用的資料隱私法，且 Dell 須以資料處理者的身份，負責遵守每個國家/地區中適用的資料隱私法。若客戶在遵守每個國家/地區適用資料隱私權法規上違反客戶之任何義務，以及未能根據購買 Dell 支援產品與服務的客戶協議中所記載的任何適用規定履行其義務，客戶將對 Dell 進行賠償。如有違規情事，則 Dell 無提供服務之義務並得依客戶協議終止服務，且不對客戶違反規定所造成的任何損害承擔任何責任。此外，若因客戶違約導致 Dell 或其供應商耗費額外時間或材料，或致生額外損失或損害，客戶可能需要負擔額外費用與支出。若發生任何失誤、缺陷、不足或其他問題，關乎遵守合適的資料隱私權法規或協議中任何相關法規所載之義務，客戶將主動告知並與 Dell 合作解決任何相關問題。

如果有客戶造成的任何問題或錯誤，妨礙 Dell 在原廠環境中於時限內履行服務，Dell 會與客戶協調，將受影響的裝置從故障點或故障點之前的簡化工作序列中按「原狀」運送。收到「原狀」裝置的客戶將負責在自己的環境中完成裝置組態。如果已確認解決故障後並未交還給 Dell，未來的訂單可能會延遲。

排除服務

以下活動未包含在本服務中：

- 由 Dell 代表客戶建立任何工作序列、映像或任何其他客戶內容 (「客戶內容」)。
- 由 Dell 為任何客戶部署解決方案或客戶軟體提供支援或維護，惟前提是擁有有效之 Dell 支援或維護合約的任何客戶部署解決方案，將由 Dell 按照該有效之支援或維護合約進行維修。
- Data migration services。
- 為客戶專門開發任何智慧財產權。
- 預先隨需分配用戶端系統資產資料。
- 解決客戶部署解決方案問題或故障，
- 本服務附件具體註明的活動以外的任何其他活動。

Connected Configuration 客戶責任與技術需求

客戶必須符合或超出下列要求和責任才能購買、啟用與利用以實體硬體或虛擬機器為基礎的服務解決方案。客戶若無法提供這些 Connected Configuration 客戶責任所要求的任何項目或執行其要求的任何工作，則可能會使 Dell 延遲或無法執行本服務。

客戶「終端使用者」如使用第三方 (例如承包商、代理商、系統整合者和/或通路合作夥伴)，則「客戶合作夥伴」係指客戶終端使用者 (下稱「客戶終端使用者」) 所使用的第三方。

- 客戶合作夥伴責任 (依適用情況)：

Dell Customer Communication - Confidential

- 以書面方式向客戶終端使用者傳達所有詳列的客戶責任。
- 協助任何通訊、指示設定，或指定 Dell 服務直接搭配客戶終端使用者來進行此類工作。
- 提供或致使客戶終端使用者提供為完成服務而必須提供的交付項目 (客戶工作說明、VPN 客戶需求文件、客戶部署解決方案 [實體或虛擬] 等項目)。

- 客戶必須指定單一聯絡窗口 (「客戶聯絡人」) 和多個技術聯絡窗口 (「技術聯絡人」)，以支援建置和維持每個區域 Connected Configuration 環境。
- 客戶聯絡人必須具備服務期間須考量的基礎結構元件的工作知識，並將提供支援，包含但不限於以下事項：
  - 客戶聯絡人有權針對所有服務層面代表客戶行事，包括向客戶組織內部的適當人員提報問題，並解決產生衝突的需求。
  - 客戶聯絡人將確保客戶與 Dell 之間的任何溝通，包括任何服務範圍相關的問題或要求，均透過適當的 SPOC 為之。
  - 客戶聯絡人將及時提供技術與業務聯絡窗口，以及服務範圍相關事務所需的資料/資訊。
  - 客戶聯絡人將確保主要客戶聯絡人出席必要會議與交付項目簡報。
  - 客戶聯絡人將獲得並提供必要的專案規定、資訊、資料、決策及核准。
- 客戶有責任提供啟用適當且安全的部署解決方案所需的任何硬體及/或軟體，如同在解決方案範圍確定過程中與 Dell 協調確定者。本解決方案必須支援指定的用戶端系統部署數量。
- 客戶將為每一個執行 Connected Configuration services 的區域 Dell 組態中心提供一 (1) 個已設定的部署解決方案，包含：客戶硬體及/或客戶軟體及/或所有客戶內容。
- 客戶需負責客戶軟體及/或硬體之所有維護、安全性、管理、監控及支援，且客戶同意在與客戶軟體及/或硬體有關的支援或維護問題解決之前，Dell 皆無執行本服務的義務。
- 客戶將建置及維護客戶網路與每一個 Dell 組態中心之間的安全網路。安全網路連線必須符合 (或超過) Dell 站到站的 VPN 安全需求。
- 客戶有責任設立並管理預執行環境 (PXE) 部署流程，確保此類流程可在四 (4) 小時內完成，且將技術人員互動限制於十 (10) 分鐘內，以便開始並完成用戶端系統部署。
  - 客戶負責：
    - PXE 引導環境的設定
    - 測試/驗證要購買的用戶端硬體平台。在轉換為新用戶端硬體平台之前，客戶必須先購買不包含服務的新平台，並在客戶的作業系統部署解決方案內執行新機

Dell Customer Communication - Confidential

型和驅動程式套件的整合與測試。作業系統必須由客戶的作業系統部署解決方案提供 (金屬裸面部署)。不需仰賴使用系統上現有的作業系統/映像。

- 系統上無網路連接埠 (RJ-45) 的用戶端硬體平台必須使用 Dell 組態中心核准的 USB 到 NIC 網路介面卡來驗證 PXE 部署程式。請向 SPOC 確認特定網路介面卡的支援性。

- 客戶有責任提供並維持用戶作業系統部署工作指示，包含啟動用戶端作業系統部署所需的步驟、清楚確認已完成作業系統部署的指示，在運送前將系統關閉的步驟；以及在用戶端系統部署期間發生故障時將採取的故障診斷步驟。
  - 用戶端作業系統部署的工指示必須包含清楚的指示與螢幕截圖，讓 Dell 原廠技術人員可以開始進行部署，並確認其成功完成。
  - 客戶的任務序列和工作指示中必須包含「完成畫面」，這是任務序列中其中一個最後任務。這個對話方塊「完成畫面」是原廠技術人員確認成功完成部署的品質檢查。「完成畫面」必須保留在螢幕上，直到技術人員執行動作。
- 客戶需維持最新版的客戶部署解決方案與系統部署、驅動程式及作業系統，並且確定可從託管於 Dell 組態中心的系統管理環境中取得該用戶端系統部署所需內容。客戶必須使用其託管系統管理環境進行用戶端系統部署，以便盡量減少網路流量並縮短系統部署處理時間。
- 客戶負責針對客戶部署解決方案相關的故障提供支援與故障診斷。客戶部署解決方案的失敗可能會延遲運送客戶**訂單，或要求 Dell 減少工作序列或按「原狀」運送客戶裝置**。客戶必須立即回應並支援相關請求，以盡量縮短訂單延遲時間或減少要提供的服務。在無法聯絡事件的主要聯絡人時，客戶必須提供一般支援聯絡人和向上通報聯絡人。客戶的支援與故障診斷責任包括：
  - 提供聯絡人，包括電子郵件通訊群組清單、電話號碼 (服務台/手機) 及管理聯絡人，以利處理下列事項：
    - 日常上班時間支援
    - 下班時間與週末支援
    - Dell 組態中心維護/停機通知
  - 支援客戶部署解決方案，包括下列項目的故障診斷：
    - 用戶端 PXE 引導環境
    - 客戶部署伺服器和邊界群組 (Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM)/Configuration Manager Distribution Point 伺服器、Microsoft Deployment Toolkit Distribution Share 等)

Dell Customer Communication - Confidential

        - 用戶端部署工作序列步驟、開機 WIM、驅動程式套件和應用程式內容、錯誤處理、完成畫面等。
        - 網路/防火牆站到站的安全 VPN 連線

- 利用客戶部署解決方案之虛擬例項的客戶必須滿足 Dell Connected Configuration VM 需求 (例如 VM 硬碟大小、記憶體大小、CPU 核心、VHD 輸出格式)。
- 利用自己的實體基礎設施資產，包括伺服器、防火牆/VPN 端點、網路交換器來部署用戶端系統的客戶，將會維護每個資產範圍內的所有韌體與硬體。Dell 將在需要時與客戶合作，允許存取所提供的資產以利進行維護或故障修復。Dell 亦可與客戶合作，在發生嚴重故障或韌體更新時重新啟動系統。未經 Dell 事前書面確認與接受，客戶的第三方維護合約絕不賦予客戶或任何第三方存取 Dell 工作場所的權利。
- 提供實體基礎結構資產的客戶，將依下列要求採購、設定及管理服務所需硬體：
    - 採用機架式硬體
    - 最高可使用 4U 機架空間
- 客戶在執行期間對部署規格所作的變更，可能會使 Dell 延遲或無法執行本服務。客戶應遵守變更管理最佳實務做法，以確保在生產實施之前，已適當記錄、測試、核准和傳達變更內容。應藉由避免 Dell 組態中心生產時數的方式協調生產實施作法，以限制服務中斷的時間 (詳情請聯絡 Dell 的 SPOC)。儘早通知 Dell 的 SPOC 即將進行的變更將有助於限制中斷時間及允許可能的額外訂單履行週期時間。客戶必須通知 Dell 的 SPOC：
    - 客戶部署規格所需變更
    - 會影響客戶用戶端作業系統部署解決方案的客戶內部 I.T. 維護/停機時間
    - 預期訂單量之變化，和/或部署用戶端系統所需時間超過 4 小時
- 在任何關乎使用安全連線和 Connected Configuration service 來設定支援產品的客戶指示，或因客戶無法遵循本服務說明所載之條款、條件及客戶責任所產生的求償或訴訟中，客戶應要求須捍衛、賠償 Dell 及使 Dell 免於承擔任何責任。客戶據此承認並同意，已授權 Dell 採取所有合理的措施，保護 Dell 和/或任何第三方之實體資產或 IT 環境的任何其他層面，不受客戶引入 Dell 或此類第三方之實體資產或 IT 環境中的安全性威脅所影響。

Dell Customer Communication - Confidential

附件 3

Configure BIOS Settings

Configure BIOS Settings Service 為客戶提供一個方便有效的方式，在新支援產品的製造期間自訂 Dell 標準基本輸入/輸出設定 (「BIOS」)。客戶可從受 Dell 管理和提供的一組 BIOS 選項中選取非 Dell 預設的 BIOS 組態。

客戶責任

- 測試並確認所要求的 BIOS 設定根據客戶在支援產品的需求運作。DELL 將不承擔 BIOS 設定相關資料或程式遺失或復原的賠償責任。
- 提供 Dell 要求之任何合理協助，以取得 Dell 執行服務所需的任何出口許可證。
- 客戶與 SPOC 合作，於技術規格中記錄並收集客戶的技術需求，以選擇可用的 BIOS 設定。
- 透過將技術規格交還給 SPOC，以驗證其準確性和確認需求。
- 藉由將其商標、品牌及/或標誌傳送至 Dell，以確認 Dell 與 Dell 合作夥伴已獲得完整授權及/或取得許可，或有權以其他方式根據客戶需求來使用此類商標、品牌及/或標誌。

Dell 責任

包括 BIOS 設定的個別部署流程如下：

- Dell 開發指令檔啟用 BIOS 設定的原廠設定。
- BIOS 自訂流程已在製造過程中完成測試。
- 在產品運送至客戶之前已套用 BIOS 設定。

排除服務

- 任何第三方軟體應用程式的供應或授權。
- 與本 BIOS Settings Service 無關的任何硬體或軟體的實體安裝
- 建立 Dell 標準 BIOS 設定以外的自訂 BIOS 設定。
- 以自訂 BIOS 設定針對客戶映像進行疑難排解或提供技術支援。
- 測試客戶特定應用程式或硬體是否與客戶的映像及自訂 BIOS 設定相容。
- 本服務附件中特別註明以外的任何活動

Dell Customer Communication - Confidential

其他的條款與條件

- 並非所有的支援產品都可使用 BIOS 自訂設定。客戶可以在 TechDirect 中檢閱依系統類型提供的 BIOS 設定。客戶亦可諮詢 SPOC 或 Dell 銷售代表，以瞭解各系統類型的設定功能。
- 任何未經列於本附件的本服務所設定之任何 BIOS 設定，其變更恕不另行通知。亦即，使用本服務是確保 BIOS 設定一致的唯一方式。
- Dell 會定期釋出強制性 BIOS 更新。強制性 BIOS 更新適用於「凍結的」BIOS。客戶可以將 BIOS「重新凍結」在新的更新等級。

Dell Customer Communication - Confidential

附件 4

Asset Tagging Service

服務概觀

在製造全新「支援產品」時，Asset Tagging Service 提供一種便利且有效率的方式，將客戶提供或 Dell 產生的資產標籤貼於新支援產品上，同時亦提供於系統/平台包裝箱 (例如貨運箱及貨盤) 外部加貼標籤的功能。當客戶要求時，本服務亦可以將系統 CMOS 記憶體程式化以便在製造過程中在客戶系統上加入資產標籤資料。

Dell 責任

- Dell SPOC 或 Dell 銷售代表應與客戶合作，於技術規格中記錄並收集客戶的技術需求。
- Dell 工程師按照技術規格中所載內容，開發資產標籤或 CMOS 自訂設定。
- 在製造過程中測試 Asset Tagging Service。

客戶責任

客戶應：

- 向 SPOC 提供技術需求，包括：
  - 資產標籤的類型和大小。
  - 資產標籤在系統上的位置。
  - 需要的資料欄位。
- 若是由 Dell 產生資產標籤，則應提供填寫資訊標籤所需之全部必要資訊，包括但不限於客戶資產範圍。請完成技術規格、驗證其準確性、核准並提交。
- 請確認技術規格中已包含資產標籤的位置與必填資料欄位。
- 客戶透過核准技術規格並交還給 Dell，以驗證其準確性和確認需求。
- 請考慮訂購客戶複查裝置，以確保 Asset Tagging Services 符合客戶需求
- 交付生產前先在 TechDirect 中或以書面方式核准任何設計。

排除服務

- 任何第三方軟體應用程式的供應或授權。
- 與本 Asset Tagging Service 無關的任何硬體或軟體的實體安裝。

Dell Customer Communication - Confidential

- 在客戶提供的標籤上列印資產標籤。
- 本服務附件中特別註明以外的任何活動。

其他的條款與條件

不同的硬體平台與資產標籤類型會有不同的資產標籤方向/位置。欲瞭解在支援產品上放置資產標籤的選項，請聯絡 Dell 銷售代表或 SPOC。

選用的資產標籤服務

- 若有需要，客戶可向 Dell 提供寄售的第三方產品 (例如資產標籤)。
- 若適用，請參與 Dell 的採購作業並提供合理協助，以提供給 Dell 足量的寄售 (客戶自有) 第三方產品，以便履行支援系統的訂單需求。
- 客戶提供 (寄售) 的資產標籤必須事先印製，並於每張標籤之間打上分隔孔，某些區域 (如歐洲、中東及非洲，以及亞太與日本地區) 必須包含條碼。您必須向您的 SPOC 確認當地對客戶提供的資產標籤的要求和限制。

Dell Customer Communication - Confidential

附件 5

Asset Reporting Services

服務概觀

Asset Reporting Service (下稱「Asset Reporting Service」) 提供方便有效的方法，讓客戶定期接收有關系統及訂單詳細資訊的報告。報告將按照客戶指定間隔 (每日、每週或每月)，以逗號分隔的文字檔或 Microsoft® Excel 試算表的格式提供給客戶。

Dell 責任

- SPOC 或 Dell 銷售應與客戶合作，於技術規格中記錄並收集客戶的技術需求。
- 客戶透過核准技術規格並交還給 Dell，以驗證其準確性和確認需求。
- 組態服務工程師按照技術規格所載內容編製報告。
- 專案已準備好接受大量訂單。

客戶責任

客戶應：

- 提供電子郵件地址以利報告遞送。
- 若適用，請完成技術規格、驗證其準確性、核准並提交。
- 若適用，請提供 Dell 為取得執行各項服務所需的任何出口許可證所要求的各種合理協助。
- 確認 Asset Reporting Service 符合客戶需求。

服務要求

- 若在報告期間未訂購系統，客戶將會收到空白的資產報告或不會收到資產報告。
- 並非所有系統或週邊設備均有完整的報告日期欄位。欲瞭解各個系統或週邊設備類型之特定及可用的報告資料欄位，請洽詢 SPOC。

不包含在 Asset Reporting Services 中

- 任何第三方軟體應用程式的供應或授權。
- 任何硬體或軟體的實體安裝。
- 列印資產標籤或本服務附件中特別註明以外的任何活動。

Dell Customer Communication - Confidential

附件 6

Ship Box Label

服務概觀

Ship box label service (「Ship Box Label Service」) 協助客戶將包含自訂資料的列印標籤 (「Ship Box Label」) 貼在系統出貨箱上。客戶可透過本服務自訂最符合其特定要求的 Ship Box Label。

Ship Box Label 的可自訂元件可能隨時改變，但可能包括加入專屬內容或一般可從支援 Dell 資訊系統取得的系統或客戶訂單明細 (即 HDD 大小、RAM、處理器、型號、客戶 PO 編號、出貨日期、資產編號、產品服務編號)。

客戶責任：

- 針對任何專屬 Ship Box Label 內容提供所有必要的資料
- 客戶選取固定選項，其中包含下單時預選的 Ship Box Label，或
- 客戶與 Dell SPOC 合作，於技術規格中記錄並收集客戶的技術需求，再從可用欄位和版面選項中選擇。
- 客戶透過核准技術規格並交還給 Dell，以驗證其準確性和確認需求
- 交付 Dell 生產前先書面核准任何設計

Dell 的責任：

- 產生、列印和/或貼上標籤。
- 按照 Dell 規格 (系統、週邊設備等) 將標籤貼在箱子外部。可能需要使用不同語言 (國際字元集)。
- 所有包裝標籤將會貼在個別包裝的相同位置，不論大小。黏貼位置是面積最大一側的上方。此為全球適用的通則，但與此衝突的若干國家/地區要求除外。

排除的服務：

- 本服務附件中特別註明以外的任何活動。

Dell Customer Communication - Confidential

附件 7

Connected Provisioning

服務概觀

Dell Connected Provisioning 服務可透過 Dell 供應鏈中的安全網際網路連線，使用其統一端點管理 (UEM) 解決方案來設定客戶的用戶端系統。原本唯有在客戶收到系統並連線到網際網路之後才能執行的組態工作，客戶現在也能在 Dell 工作場所中完成。

存取 Dell 自助服務入口網站

購買 Connected Provisioning 服務的客戶可存取 Dell 自助服務入口網站。客戶可透過此入口網站檢視和執行與所購買服務相關的工作，包括但不限於以下內容：

- 建立和管理終端使用者的設定檔。
- 將設定檔指派給訂單。
- 存取訂單可見度。

所有與客戶購買和使用之服務相對應的客戶 Connected Provisioning 詳細資料，均可透過 Dell 自助服務入口網站存取。

客戶使用 Dell 自助服務入口網站時，須遵守與客戶購買之 Connected Provisioning 選項相對應的 Dell 自助服務入口網站使用條款 (下稱「使用條款」)。
客戶同意的使用條款包括但不限於：(1) 客戶有審查、確認和核准支援服務的規格之義務；和 (2) 針對客戶同意根據使用條款 (透過客戶自助入口網站提供予客戶) 對於 Dell 自助服務入口網站的任何使用，Dell 的免責聲明和/或客戶的責任承擔。

服務程序與 Dell 責任

Connected Provisioning Service 可與本服務說明中的其他相容服務搭配使用，並可在特選的支援產品上購買。

系統會載入乾淨的 Microsoft Windows Professional 作業系統，並安裝 Dell 原廠生產驅動程式。

在使用客戶提供的輸入連線網際網路之前，系統會自動向客戶的端點管理環境註冊。客戶有責任透過 Dell 入口網站或 B2B 連線 (包括但不限於組織名稱、租戶 ID 和群組資訊) 向 Dell 提供必要的相關輸入。客戶有責任確保這些輸入準確無誤，若未能提供準確的輸入，可能會導致客戶的服務和支援產品訂單處理延遲。

如有需要且支援，在連線網際網路之前，會先安裝可加速這些端點管理解決方案自動註冊與隨需分配的 UEM 代理程式。客戶使用該 UEM 解決方案時，必須遵守客戶的 UEM 解決方案提供者另定的使用條款。

Dell Customer Communication - Confidential

Dell 執行 Connected Provisioning 服務期間，將為每個新的 PC 硬體系統執行下列工作：

- Dell 技術人員將透過有線乙太網路連線，將客戶新建立和購買的電腦硬體系統連接至部署環境。
- Dell 技術人員接著會啟動所定義的 UEM 隨需分配流程。開始部署流程所需的接觸時間不應超過十 (10) 分鐘，在流程完成之前，不再需要技術人員互動。整體部署流程不得超過四 (4) 小時。
- 客戶管理的 UEM 隨需分配流程會根據系統實施解決方案的情況，自動設定系統。
- 流程完成後 (綠色畫面)，Dell 技術人員將準備電腦以利最後出貨。
- 若發生故障 (紅色畫面)，Dell 會向客戶聯絡人呈報並進行調查與補救。

客戶訂單將透過 Dell 銷售程序來下單，並經過標準的 Dell 製造流程。客戶選擇和購買的任何其他支援服務將於製造過程中進行，不屬於 Connected Provisioning Service 的範圍。

在任何關乎使用安全連線和 Connected Provisioning 服務來設定支援產品的客戶指示，或因客戶無法遵循本服務說明所載之條款、條件及客戶責任所產生的求償或訴訟中，客戶應為 Dell 提供抗辯和賠償，並確保 Dell 免於承擔任何責任。客戶據此承認並同意，已授權 Dell 採取所有合理的措施，保護 Dell 和/或任何第三方之實體資產或 IT 環境的任何其他層面，不受客戶引入 Dell 或此類第三方之實體資產或 IT 環境中的安全性威脅所影響。

其他規定

服務可能在客戶及/或 Dell 所在國家/地區以外地區執行。Dell 可遵照其與客戶之間所訂定的協議條款，不時變更服務執行地點及/或履行服務之一方，但 Dell 仍須負責提供服務予客戶。若 Dell 與客戶用於確立 Connected Provisioning Service 範圍的任何數量假設，明顯超出完整履行服務的既定要求 (包括客戶的預測單位數量、每單位的平均部署時間，及/或需要額外時間完成工作的組態因素)，Dell 得依此類變動調整定價及履行產能。

排除服務

以下活動未包含在本服務中：

- 由 Dell 代表客戶建立的任何隨需分配自動化，或任何其他客戶內容 (下稱「客戶內容」)。
- Dell 提供之任何客戶統一端點管理解決方案或客戶軟體的支援或維護 (前提是要有具備有效 Dell 支援或維護合約的客戶統一端點管理解決方案)，將由 Dell 根據該等有效 Dell 支援或維護合約提供服務。
- 用戶端資料遷移服務。
- 為客戶專門開發任何智慧財產權。
- 解決客戶統一端點管理解決方案的問題或故障，以及
- 本服務說明內容以外的任何其他活動。

Dell Customer Communication - Confidential

Connected Provisioning 客戶責任與技術需求

購買本服務的客戶必須滿足或超越下列要求和責任。客戶若無法提供這些 Connected Provisioning 客戶責任所要求的任何項目或執行其要求的任何工作，則可能會使 Dell 延遲或無法執行本服務。

- 服務將視 Dell 對客戶的 UEM 隨需分配解決方案之驗證而定。在驗證過程中，Dell 將與客戶合作，收集並分析客戶 UEM 環境中與其隨需分配流程相關的資訊。
- 客戶必須指定單一聯絡窗口（「客戶聯絡人」）和 UEM 系統管理員技術聯絡窗口（「技術聯絡人」），以支援維持每個區域 Connected Provisioning 環境。
- 聯絡人必須具備服務期間須考量的元件相關工作知識，並提供包含但不限於以下方面的支援：
    - 客戶聯絡人有權針對所有服務層面代表客戶行事，包括向客戶組織內部的適當人員提報問題，並解決產生衝突的需求。
    - 客戶聯絡人將確保客戶與 Dell 之間的任何溝通，包括任何服務範圍相關的問題或要求，均透過適當的 Dell Connected Service 專家進行。
    - 客戶聯絡人將及時提供技術與業務聯絡窗口，以及服務範圍相關事務所需的資料/資訊。
    - 客戶聯絡人將確保主要客戶聯絡人出席必要會議與交付項目簡報。
    - 客戶聯絡人將取得並提供必要的資料檔資訊、資料、決策及核准。
- 客戶有責任按照在解決方案範圍確立過程中與 Dell 協調確定的內容，提供適當且安全的隨需分配解決方案。
- 客戶需負責客戶統一端點管理解決方案之所有維護、安全性、管理、監控及支援，且客戶同意在有關客戶 UEM 解決方案的支援或維護問題解決之前，Dell 皆無執行本服務的義務。
- 客戶有責任設定並管理統一端點管理隨需分配流程，確保此類流程可在四 (4) 小時內完成，且啟動及完成用戶端系統部署所需的技術人員互動限制在十 (10) 分鐘內。
- 客戶在履行服務期間對隨需分配規格的變更，可能無法套用至已開始隨需分配流程的系統。
- 客戶有責任透過資料檔選取其中一個可用的 Dell Windows Professional 作業系統選項。
- 任何由客戶的統一端點管理解決方案造成的佈建錯誤，將由客戶的技術聯絡窗口及時予以補救。如果問題未及時解決，Dell 有權取消這些廢棄的訂單。

Dell Customer Communication - Confidential

附件 8

Onsite PC Installation

服務概觀

此附加服務提供新的支援產品或老式系統的現場設定和連線能力 (下稱「Onsite PC Installation」)。

服務特色

安裝支援產品

- 拆開貨運箱，取出新的支援產品，並檢查元件是否有任何損壞
- 支援產品桌邊周邊裝置 (例如顯示器、鍵盤、電源供應器、滑鼠等) 的排列與連線
- 將支援產品連接至客戶的電源和網路來源
- 將所有盒子、包裝材料和垃圾移到提供部署服務之建物中的棄置區，並妥善清潔安裝區域，使其恢復原狀

用戶端系統的連線能力

- 將新支援產品開機，並確認客戶的網路連線裝置是否連上網路
- 使用客戶所提供的使用者 ID 與密碼登入新的受支援產品
- 如果客戶需要以下任何項目/操作，客戶必須通知 Dell 這些需求 (透過指定的 SPOC)：
    - 將現有或新安裝的外部桌邊周邊裝置重新連線至支援產品，並完成使用設定。需要時，Dell 將載入客戶提供的驅動程式，並針對功能進行議定的簡易測試 (例如列印測試頁面)
    - 透過 Windows 原生介面完成基本網域加入
    - 將支援產品加入工作群組。將支援產品加入 Active Directory 內的預設容器中
    - 完成企業註冊
    - 設定 IP 位址
    - 設定電子郵件或線上帳戶
    - 設定遠端桌面連線
    - 網路印表機對應至的新用戶端系統
    - 還原網路檔案共用
    - 新支援產品主要功能的簡要基本介紹

Dell Customer Communication - Confidential

解除安裝老式系統 (如果適用，且技術人員仍在現場)

- 中斷連接客戶老式系統的硬體元件、網路線和電源線
- 使用新支援產品的包裝材料，或客戶提供的其他材料，包裝老式系統元件後放入箱中
- 將老式系統移至客戶指定部署建築物中的現場儲存區域或新的終端使用者現場

客戶責任

客戶同意承擔下列具體責任：

- 客戶必須為每個支援產品購買一項 Onsite PC Installation Service。
- 在服務開始進行前，準備好所有工作區域及終端使用者座位，包含系統存取權限、外部周邊設備、電力以及網路連線能力。
- 在技術人員抵達現場之前，在 Active Directory 內建立網域帳戶和電腦物件 (如果需要，應在將支援產品加入網域之前完成)，以便能夠在排定的部署日期之前加入網域。
- 提供網域帳戶憑證，以供具有權限可將電腦加入 Active Directory 的預設電腦容器的技術人員使用。
- 針對硬體安裝提供所有適用的驅動程式。
- 確保老式系統可供使用而且完全正常運作，以便在老式系統上執行任何服務。
- 建立並提供服務所需的全部必要資源的詳細排程資料，包括終端使用者安裝排程。
- 透過現場問卷，提供服務要求事項 (例如提供地址與方便安裝的時間以利排程) 與必要的技術資料。
- 確保在現場安裝期間可提供所有必要的客戶資源，包含技術聯絡人。
- 依照提供服務之所需允許進出客戶工作場所及系統，包含但不限於安全且充足的停車設施、任何必要的鑰匙或識別證。
- 提供安全的工作環境與合理的辦公場所。
- 此外，在居家辦公室執行現場安裝服務時，必須要有一名成人一直在場。
- 在現場作業完成時提供現場服務驗收。
- 提供 Dell 執行服務所需之本機管理權限。
- 同一張訂單中的所有系統，必須視為單一事件一併安排時程。一般來說，同一時間/同一天安排不超過 10 個訂購數。
- 協調支援產品的所有現場服務以便同時執行所有服務。
- 確保車輛能夠在不需使用特殊工具或設備的情況下輕易抵達服務地點。
- 解除安裝老式系統時，須同時安裝新的支援產品。
- 本服務開始前，客戶必須先在要安裝產品的建築物內確定支援產品的安裝位置。
- 為週邊設備安裝提供所有適用的驅動程式。

Dell Customer Communication - Confidential

- 根據完成服務之所需，授權技術人員存取客戶網路以執行服務。
- 客戶的網路符合最低標準的乙太網路 100Mbps 交換子網路，並能在支援產品上提供 5-10 Mbps 的處理量。
- 在所有客戶現場維持穩定的網路基礎結構。
- 確定支援產品已連接至區域網路，而且網際網路連線穩定可靠。
- 如果需要外接式媒體，客戶必須提供 USB/外接式媒體。

Dell 責任

- Dell 將收集客戶的現場和排程資訊。
- Dell 將與客戶合作審查所購買服務的範圍。
- Dell 可能會收集老式系統上目前相關的狀態資料以規劃服務的履行方式。您可以透過電話、電子郵件或使用 Dell 的部署工具來完成。
- Dell 也將收集每個客戶部署現場的現場、聯絡人和排程資訊，以便在服務開始之前確認已取得有關該現場的所有重要詳細資料。

排除服務

- 設定新網路
- 系統在不同位置之間的運輸或其他類型的物流服務 (如有需要，客戶可購買 Onsite Additional Tech Time (附件 11))
- 老式系統的非現場移除與/或回收
- 加入 Active Directory 的特定組織單位；電腦將會加入預設的電腦容器
- 提供或執行自訂指令檔以加入網域
- 針對原生 Windows 網域加入程序相關的錯誤進行故障診斷
- 設定或配置 Active Directory
- 安裝銷售點/收銀機
- 每個購買的 Onsite PC Installation Service 享有多位技術人員到訪
- 將硬體掛接在表面或周邊裝置上需使用工具或多個技術人員協助
- 任何資料備份或資料還原，包括災難回復
- 任何資料遷移
- 在與對應的 Onsite PC Installation Service 事件無關的事件中遷移資料
- 使用非 Dell 指定的任何其他工具進行資料與設定轉移，讓 Dell 人員可以履行服務

Dell Customer Communication - Confidential

- 將使用者帳戶的資料轉移至替代網域
- 轉移與安裝服務個別排程
- 應用程式安裝的指令碼式
- 應用程式或軟體的轉移。軟體應用程式會安裝/重新安裝而未轉移
- 作業系統軟體的安裝
- 軟體的自訂及/或個人化設定 (超出確保軟體正確安裝所需的範圍)
- 在非 Windows 型作業系統之間轉移資料
- 設定安全軟體，例如防毒/間諜軟體/惡意軟體
- 安裝或設定企業級軟體
- 本服務附件 8 具體規定以外的任何其他活動

其他的條款與條件

- 若客戶在技術人員已在場或到場前因自身延誤而導致無法進行現場用戶端安裝服務，可能要支付額外費用。直接要求現場技術人員進行其他活動的任何請求可能要支付額外費用。
- 客戶可自訂標準說明，或提供自己的一組指示定義他們想要執行的現場活動。每台 PC 的自訂說明及對應活動以 45 分鐘桌邊時間為限。部署開始之前和部署期間，Dell 將評估完成這些活動的預估時間量。如果 Dell 發現執行現場活動的時間超過 45 分鐘的限制，Dell 將與客戶共同修改說明，藉此使桌邊時間不超過 45 分鐘或透過變更控制程序針對額外的時間收取額外費用。
- 基於安全起見，Dell 不會在客戶的環境中使用 USB/外接式媒體。若是存取 Dell 所使用的資料遷移工具安裝程式時有必要，則客戶必須提供 USB/外接式媒體。如果確定要收取額外費用，將會透過變更控制程序收取。
- 桌上型電腦/筆記型電腦作業系統是 Windows 10 或 Windows 11 [或適用的新版本]。
- 已預先載入或已安裝作業系統。
- Dell 對於安裝程序所發生的錯誤及安裝期間遇到的任何錯誤概不負責。
- 不適用於精簡型用戶端裝置。

對應的服務

Onsite PC (Client) Installation Service 可搭配下列項目購買：

- Onsite Additional Technician Time (附件 9)

Dell Customer Communication - Confidential

附件 9

Onsite Additional Technician Time

作為 Onsite PC Installation Service 的一部分，本服務選項為客戶提供額外技術人員時間 (「Onsite Additional Technician Time」)，本附件 9 中有更具體的說明。技術人員時間會限定一台電腦使用。

Onsite Additional Technician Time 功能

- 技術人員在預定的時間內依客戶指示進行用戶端部署活動 (例如安裝後現場支援)
- 所提供的額外技術人員時間，其技術等級與 Onsite PC Installation Service 相同
- Onsite Additional Technician Time 的定義為額外一小時的技術人員時間。
- 以每單位 (箱，限定對象) 為基礎的活動

「Onsite Additional Technician Time」可用來處理以下事項：

- 顯示器安裝
- 預備階段
- 週邊設備安裝
- 設定電腦與顯示器
- 客戶有關安裝的問題

服務要求

若要執行本服務，必須符合下列條件：

客戶購買本服務必須搭配 Onsite PC Installation (每裝置 1 個)。Onsite Additional Technician Time 的排程時間，將與隨系統購買的 Onsite PC Installation service 在單一部署現場連續進行，且必須在同一工作日內完成。

排除服務

- 非用戶端部署相關活動，或用戶端部署技術人員不符合資格執行的任何服務
- 提供任何軟體或硬體。
- 本服務附件 9 具體規定以外的任何其他活動

Dell Customer Communication - Confidential

客戶責任

客戶同意承擔下列具體責任：

- 在服務審查期間與 Dell 指定代表一起檢視所需的服務
- 一到達客戶的現場地點便提供詳細指示給 Dell 技術人員
- 在 Onsite Additional Technician Time 的指定時限內完成活動

對應的服務

客戶購買本服務必須搭配 Onsite PC Installation (每裝置 1 個)。

Dell Customer Communication - Confidential